

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y RECURSOS FINANCIEROS**  
**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD**

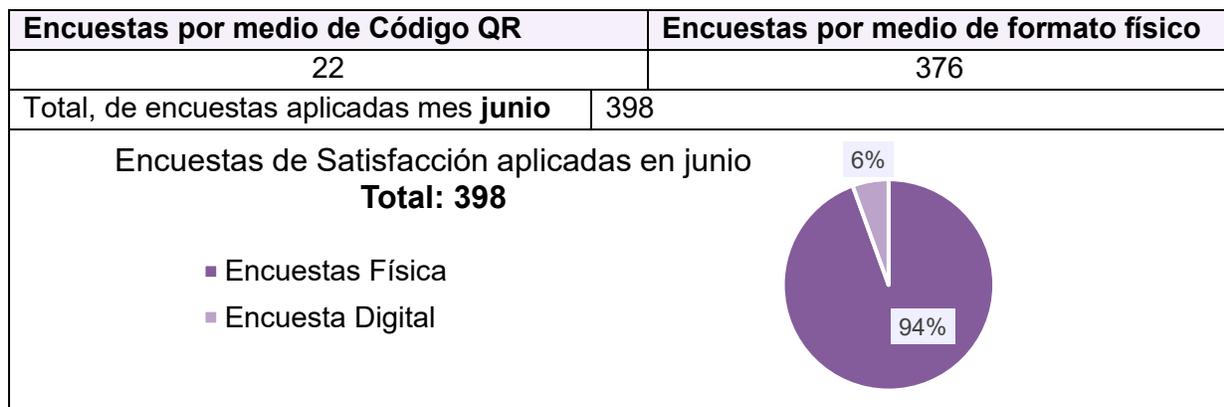
**INFORME JUNIO 2024**

**Encuestas de Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio**

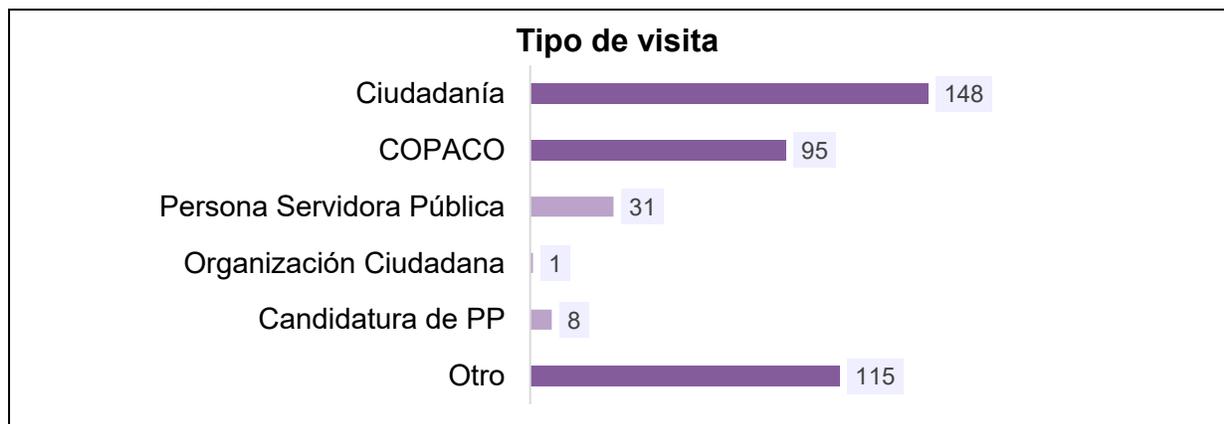
Derivado de la certificación del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) bajo el estándar ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), en el cual se establecen requisitos obligatorios que conllevan a generar buenas prácticas fortaleciendo al organismo electoral, de conformidad con el apartado 9.2 el cual hace referencia a la Satisfacción del Cliente, el IECM ha implementado una encuesta de necesidades y satisfacción del servicio a fin de obtener la percepción de la ciudadanía que acude a las sedes distritales.

Esta función se encuentra definida en el Calendario Anual de Actividades de Órganos Desconcentrados 2024 (CAAOD-2024) en la actividad **13 04 12**.

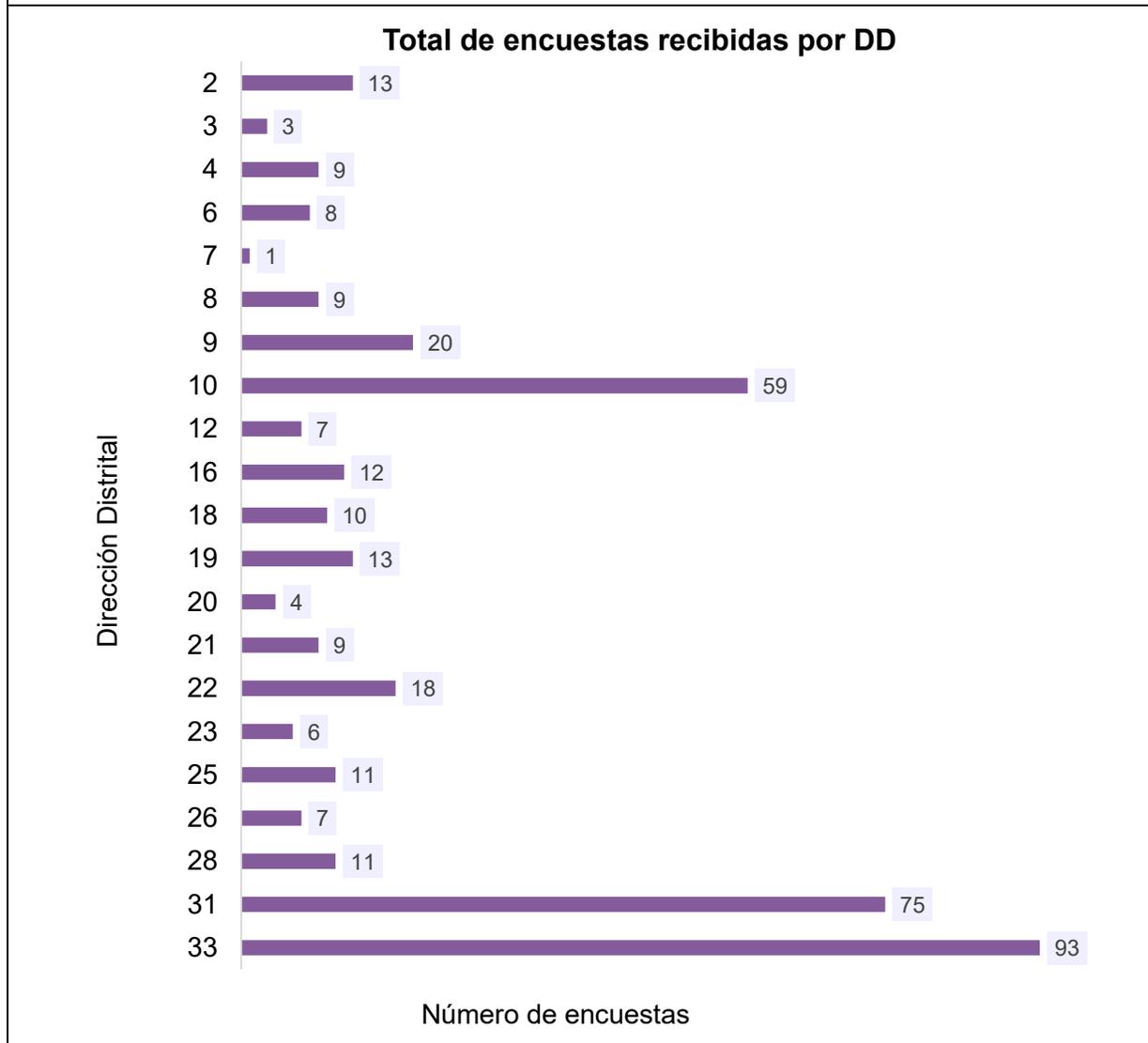
Las encuestas de Necesidades y Satisfacción de Servicio tienen como objetivo mostrar el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto a la atención del servicio, así como la detección de áreas de oportunidad y la coadyuvancia en la toma de decisiones, las encuestas son realizadas mensualmente de manera física y digital, el presente informe da cuenta de los resultados que se obtuvieron durante el mes de **junio** de 2024.



**Calidad en la que la ciudadanía visita al DD**



## Servicios solicitados en las Direcciones Distritales

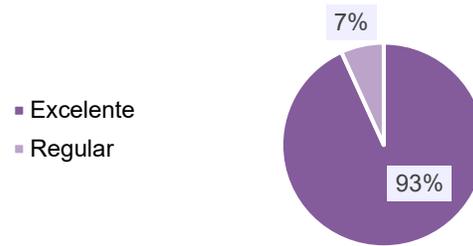


Nota: El gráfico representa las encuestas recibidas tanto en formato físico como aquellas contestadas mediante el código QR.

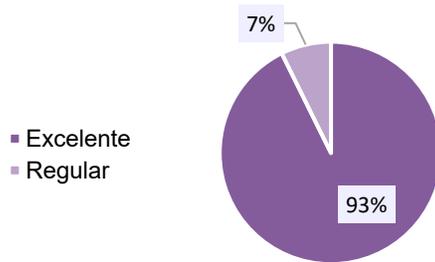
### Calidad y amabilidad del servicio



### Tiempo de atención



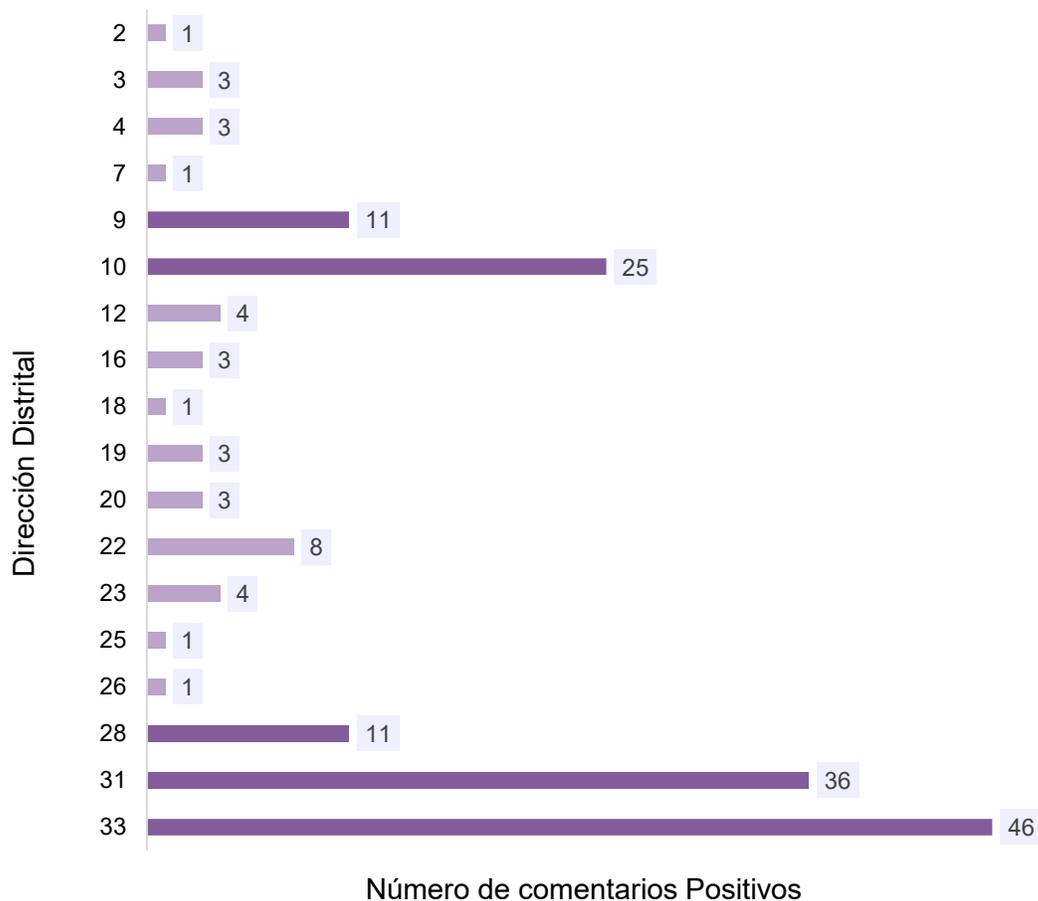
### Infraestructura y limpieza



### Expectativa cumplida respecto a la información recibida



### Total de Comentarios Positivos por DD



En general, los comentarios reflejan una experiencia positiva y satisfactoria para la ciudadanía, caracterizada por la eficiencia, amabilidad, resolución efectiva de problemas y un alto nivel de profesionalismo por parte de las personas funcionarias en las Direcciones Distritales.

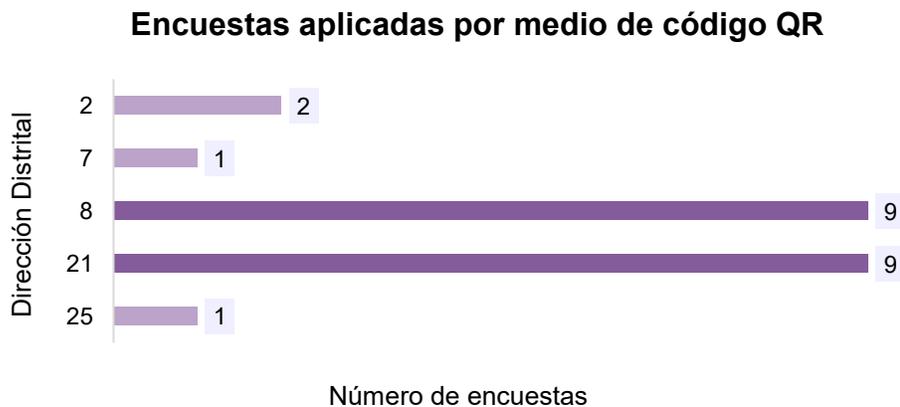
A continuación, se muestran por fecha las opiniones y sugerencias puntuales de la ciudadanía relativa a las capacitaciones, seguimiento en las COPACOS e infraestructura.

DD	Fecha	Comentario
<b>DD04</b>	15/06/2024	No hay papelería para COPACOS.
<b>DD07</b>	04/06/24	Muy sucio.
<b>DD25</b>	06/06/24 06/06/24 06/06/2024 27/06/2024	Sería muy bueno que hubiera hidratación. Ser más puntuales. Las instalaciones no son aptas para recibir a tantas personas. Dar más difusión a todos los cursos que tiene el IECM.
<b>DD31</b>	11/06/2024	Los tiempos de pago fueron retrasados.
<b>DD33</b>	10/06/2024 10/06/2024 13/06/2024 21/06/2024	Contenido de curso más específicos y menos extensos. Hacer más eficiente el proceso de recepción de paquetes electorales. Más difusión a la participación ciudadana, sobre todo a los pueblos de la Magdalena Contreras. No informaban sobre las dudas que los CAEL tenían respecto a nominas. Puntualidad a la hora de inicio del curso.

Es importante **promover el uso del código QR** para aplicación de las encuestas de satisfacción obteniendo como principales beneficios los siguientes:

1. Reducción del uso de papel, de acuerdo con la Ley de austeridad.
2. Promoción y uso de las herramientas digitales.
3. Mejora en la calidad del reporte y análisis de datos.
4. Optimización de tiempos en el cumplimiento de la actividad 13.04.12.

Los distritos que aplicaron mayor número de encuestas a través del código QR son los siguientes:



**En referencia a la actividad 13.04.12 las 33 Direcciones Distritales han remitido puntualmente la información requerida.**